

# **LAPORAN**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TAHUN 2021**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN BANGGAI**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dengan baik. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika merupakan upaya untuk mendapatkan informasi yang menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat atas layanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai pada tahun 2021.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 berisi analisis data hasil survei kepuasan masyarakat yang digunakan untuk mengukur dan menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai selama tahun 2021. IKM terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika merupakan Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai. Melalui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami berupaya secara optimal untuk bisa menyajikan informasi hasil survei selengkap dan seakurat mungkin, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam penyajiannya. Oleh karena itu, kami mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak guna kesempurnaan pelaksanaan kegiatan ini tahun depan.

Akhir kata, kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dan membantu dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi guna mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai di masa mendatang. Amin

Luwuk, 27 Desember 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Banggai



**HASANUDDIN IDRIS, SH, M.Kom**  
NIP. 19620912 199603 1 002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Landasan Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Sistematika Penyusunan Laporan.....	3
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>4</b>
2.1. Konsep dan Definisi .....	4
2.2. Tahapan Pelaksanaan Survei.....	5
2.3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.4. Jangka Waktu Pelaksanaan .....	6
<b>BAB III GAMBARAN LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA .....</b>	<b>7</b>
3.1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	7
3.2. Kinerja Pelayanan .....	16
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>18</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	18
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>24</b>
5.1. Kesimpulan .....	24
5.2. Rekomendasi .....	25
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Time Schedule Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai tahun 2021 .....	6
Tabel 4.1	Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	21
Tabel 4.2	Rumus Penilaian Indeks Layanan .....	22
Tabel 4.3	Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	18
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan.....	20
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan. Responden yang disurvei adalah masyarakat yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan komunikasi dan informatika yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai. Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi prosedur/ mekanisme, persyaratan, waktu pelayanan, kompetensi, perilaku, biaya/tarif, produk/hasil layanan, penanganan pengaduan dan sarana/prasarana pelayanan. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan tergambar dalam Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 ini dilaksanakan dengan metode pengolahan data dan analisa data IKM yang akurat. Laporan ini memberikan gambaran lebih mendetail mengenai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan layanan komunikasi dan infromatika sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai selama tahun 2021 dalam rangka mencapai target sasaran yang ditetapkan dalam dokumen Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai Tahun 2021.

## **1.2 Landasan Hukum**

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 ini disusun dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Banggai Nomor 21 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 ini dimaksudkan sebagai penetapan analisis data indeks kepuasan masyarakat sesuai sasaran kinerja dan target yang telah ditetapkan dalam dokumen Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai Tahun 2021.

Dengan melihat indeks layanan ini tentunya dapat menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika. Adapun tujuan penyusunan laporan ini sebagai berikut :

1. Untuk mengukur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap hasil pelaksanaan layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai pada tahun 2021.
2. Untuk mengetahui capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai pada tahun 2021.
3. Untuk menghasilkan rekomendasi atau bahan perumusan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

#### 1.4. Sistematika Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**Bab I Pendahuluan**, yang menjelaskan mengenai gambaran umum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika yang meliputi latar belakang, maksud dan tujuan, landasan hukum dan uraian singkat tentang sistematika penyusunan laporan, sehingga substansi pada bab-bab berikutnya dapat dipahami dengan baik;

**Bab II Metode Pengolahan Data**, yang memuat Konsep dan Definsi, Tahapan Pelaksanaan Survei, Teknik Survei, Jangka Waktu Pelaksanaan, dan Metode Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan komunikasi dan informatika tahun 2021.

**Bab III Gambaran Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika**, yang memaparkan tentang tugas pokok dan fungsi serta layanan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai yang dilaksanakan pada tahun 2021.

**Bab IV Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**, yang menyajikan Data Karakteristik Responden dan Hasil Pengukuran IKM.

**Bab V Penutup**, yang menguraikan simpulan umum atas capaian kinerja Dinas Kominfo, rencana tindak lanjut dan komitmen yang akan dilakukan Dinas Kominfo untuk meningkatkan kinerja pada tahun-tahun mendatang.

## **BAB II**

# **METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **2.1 Konsep dan Definisi**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

1) **Prosedur/Sistem/Mekanisme**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

2) **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) **Waktu Pelayanan/Kompetensi/Perilaku**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

4) **Biaya/Tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

7) Sarana/Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **2.2 Tahapan Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah yakni : Menyusun instrumen survei, Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, Menentukan responden, Melaksanakan survei, Mengolah hasil survei, Menyajikan dan Melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **2.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian kuesioner terhadap masyarakat maupun perangkat daerah yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

## **2.4 Jangka Waktu Pelaksanaan**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan, 3 hari kerja
2. Pelaksanaan pengumpulan Data/Survei, 7 hari kerja
3. Pengolahan data, 1 hari kerja
4. Penyusunan laporan, 4 hari kerja

**Tabel 2.1**  
**Time Schedule Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai Tahun 2021**

No	Tahapan	Lamanya (Hari)	Bulan Desember 2021														
			1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	15	16	20	21	22
1	Persiapan	3															
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data	8															
3	Pengolahan Data	1															
4	Penyusunan Laporan	3															

#### 2.4 Jangka Waktu Pelaksanaan

Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat. Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut :

##### 1. Tahap Persiapan

Membuat daftar pertanyaan kuesioner untuk survei sesuai indikator-indikator yang telah ditetapkan. Setelah itu ditentukan database calon responden kuesioner.

##### 2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data

Melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh database masyarakat yang pernah menggunakan atau memanfaatkan layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

##### 3. Tahap Pengolahan Data

Melakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden.

##### 4. Tahap Penyusunan dan Pelaporan

Membuat analisa, kesimpulan, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.

## **BAB III**

### **GAMBARAN LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

#### **3.1. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Banggai Nomor 21 Tahun 2017, Dinas Komunikasi dan Informatika secara umum melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan dinas yaitu urusan wajib bidang komunikasi dan informatika meliputi pengelolaan informasi publik pemerintah daerah, pengelolaan aplikasi informatika, dan pengelolaan e- government, urusan statistik yang meliputi penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup Kabupaten Banggai dan urusan persandian yang meliputi penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi pemerintah daerah dan penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar perangkat daerah Kabupaten Banggai sesuai asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk lebih jelasnya mengenai tugas dan fungsi pejabat dalam struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika diurai sebagai berikut:

##### **A. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan tugas membantu Bupati dalam urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika meliputi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi, pengelolaan opini dan aspirasi publik, layanan infrastruktur data center dan e-government, hubungan media dan sumber daya komunikasi publik, statistik dan persandian berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi perumusan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika; pelaksanaan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang komunikasi dan informatika; pelaksanaan administrasi di bidang komunikasi dan informatika; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sementara itu uraian tugas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika adalah mengkoordinasikan penyusunan program/kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan kebijakan umum daerah dan ketentuan yang berlaku; menyusun konsep sasaran pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan program yang telah ditetapkan; membina pelaksanaan tugas Sekretaris dan Kepala Bidang sesuai ketentuan yang berlaku; mengarahkan pelaksanaan tugas Sekretaris dan Kepala Bidang sesuai ketentuan dan rencana kerja; melaksanakan perumusan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pengendalian dan evaluasi kegiatan kesekretariatan, bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik, layanan infrastruktur data center dan e-government, hubungan media dan sumber daya komunikasi publik, statistik dan persandian sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian sesuai kebijakan umum daerah; menyelenggarakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas Sekretaris dan Kepala Bidang sesuai petunjuk dan ketentuan yang berlaku; mengevaluasi pelaksanaan tugas Sekretaris dan Kepala Bidang sesuai program yang telah ditetapkan agar dapat diukur pencapaian kinerjanya; melaporkan pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sesuai pencapaian dan target kinerja sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

## **B. Sekretaris Dinas**

Sekretaris mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan operasional di bidang kesekretariatan meliputi penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan tugas-tugas bidang, pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas administrasi umum/ ketatausahaan, kepegawaian, koordinasi penyusunan program dan anggaran, pengelolaan keuangan dan aset, berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi penyiapan perumusan kebijakan tugas administrasi dinas; koordinasi pelaksanaan tugas-tugas bidang dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh bidang; pengelolaan administrasi keuangan dan aset; pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian; pelaksanaan koordinasi penyusunan program/ kegiatan Dinas; pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan tugas di lingkungan dinas; dan pembinaan teknis fungsi kesekretariatan.

Sementara uraian tugas Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika adalah merencanakan operasional sekretariat Dinas berdasarkan rencana strategis dan ketentuan yang berlaku; membagi tugas kepada kepala Sub Bagian berdasarkan rencana kerja untuk mengoptimalkan kinerja/pelaksanaan kegiatan; mengatur pelaksanaan tugas Kepala Sub Bagian sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan; melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan kesekretariatan sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan, penataan, pengembangan, pembinaan organisasi dan tata laksana dinas, ketatausahaan, kehumasan, protokol, kerumah tanggaan, urusan kesehatan, keamanan, ketertiban lingkungan, urusan utilitas, bangunan gedung serta sarana dan prasarana lingkungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan, penyusunan administrasi anggaran, fasilitasi penganggaran, dan penyusunan laporan kinerja dinas sesuai dengan sasaran dan indikator kinerja; melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, perbendaharaan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan keuangan, penatausahaan penetapan pejabat perbendaharaan, penatausahaan hasil pemeriksaan dan penyusunan laporan keuangan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; melaksanakan perencanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penatausahaan, pengelolaan informasi, dokumentasi barang serta layanan pengadaan barang/jasa, sesuai ketentuan yang berlaku; mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Sub Bagian lingkup Kesekretariatan berdasarkan capaian kinerja agar terlaksana sesuai ketentuan yang berlaku; menyelia pelaksanaan tugas Kepala

Sub Bagian lingkup Kesekretariatan sesuai ketentuan yang berlaku; melaporkan pelaksanaan tugas Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai pencapaian target kinerja; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

### **C. Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik**

Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan operasional bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik meliputi penyiapan bahan perumusan kebijakan, penyiapan pelaksana kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan serta pelayanan administrasi tugas layanan monitoring isu publik, pemantauan komunikasi publik lintas sektoral, dan perencanaan komunikasi publik dan citra positif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik mempunyai fungsi penyiapan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik; penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengelolaan opini dan aspirasi publik; pelaksanaan administrasi bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Uraian tugas Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik adalah merencanakan operasional bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik berdasarkan rencana strategis dan ketentuan yang berlaku; membagi tugas kepada Kepala Seksi lingkup bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik berdasarkan rencana kerja; mengatur pelaksanaan tugas kepala seksi di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan agar kegiatan berjalan tertib dan lancar; melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan pemberian bimbingan teknis

dan supervisi pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan pengkoordinasian pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengelolaan opini dan aspirasi publik berdasarkan capaian kinerja; mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik berdasarkan capaian kinerja; menyelia pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik sesuai ketentuan yang berlaku; melaporkan pelaksanaan tugas bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik sesuai pencapaian/target; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **D. Kepala Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan E-Government**

Kepala Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan operasional bidang layanan infrastruktur Data Center dan e-Government meliputi penyiapan perumusan kebijakan, penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, serta pelaksanaan administrasi tugas infrastruktur dan teknologi, pengembangan aplikasi dan tata e-government berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai hasil yang maksimal.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government mempunyai fungsi penyiapan perumusan kebijakan di Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government; penyiapan pelaksanaan kebijakan di Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government; pelaksanaan administrasi bidang layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Uraian tugas Kepala Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government adalah merencanakan operasional bidang layanan infrastruktur Data Center dan e-Government berdasarkan rencana strategis Dinas dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas; membagi

tugas kepada Kepala Seksi di bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government berdasarkan rencana kerja; mengatur pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang layanan infrastruktur Data Center dan e-Government sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan; melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan layanan infrastruktur data center dan e-government, *disaster recovery center*, dan TIK Pemerintah Kabupaten Banggai sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan bahan bimbingan teknis dan supervisi di Bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government, *disaster recovery center*, dan TIK Pemerintah Kabupaten Banggai sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang Layanan Infrastruktur Data Center dan e-Government di lingkup pemerintah daerah sesuai ketentuan yang berlaku; mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang layanan infrastruktur data center dan e-government berdasarkan capaian kinerja agar terlaksana sesuai ketentuan yang berlaku; menyelia pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang layanan infrastruktur data center dan e-government sesuai ketentuan yang berlaku agar tugas/kegiatan dilaksanakan dengan tepat dan benar; melaporkan pelaksanaan tugas bidang layanan infrastruktur data center dan e-government sesuai pencapaian/target kinerja; dan melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **E. Kepala Bidang Hubungan Media dan Sumber Daya Komunikasi Publik**

Kepala Bidang Hubungan Media dan SDKP mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan operasional bidang hubungan media dan SDKP meliputi penyiapan perumusan kebijakan, penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan serta pelayanan administrasi tugas pengelolaan informasi publik, pemberdayaan dan penyediaan informasi publik, dan penetapan regulasi dan kebijakan terpadu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Hubungan Media dan SDKP mempunyai fungsi penyiapan perumusan kebijakan bidang hubungan media dan SDKP; penyiapan pelaksanaan kebijakan hubungan media dan SDKP; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hubungan media dan SDKP; pelaksanaan administrasi bidang hubungan media dan SDKP; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Uraian tugas Kepala Bidang Hubungan Media dan SDKP adalah merencanakan operasional bidang hubungan media dan SDKP berdasarkan rencana strategis dinas dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas; membagi tugas kepada Kepala Seksi di bidang hubungan media dan SDKP berdasarkan rencana kerja; mengatur pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang hubungan media dan SDKP sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan; melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di bidang hubungan media dan SDKP sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan hubungan media dan SDKP, kapasitas SDKP, penyediaan akses informasi, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pengembangan sumber daya TIK pemerintah Kabupaten dan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan hubungan media dan SDKP sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi hubungan media dan SDKP, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik, penyediaan akses informasi, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik, dan kegiatan kabupaten, pengembangan sumber daya TIK pemerintah Kabupaten dan masyarakat, penyelenggaraan government chief information officer (GCIO) pemerintah kabupaten dan penyelenggaraan ekosistem TIK Smart City di kabupaten sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan hubungan media dan SDKP sesuai ketentuan yang berlaku; mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang hubungan media dan SDKP berdasarkan capaian kinerja; menyelia pelaksanaan tugas

Kepala Seksi di bidang hubungan media dan SDKP sesuai ketentuan yang berlaku; melaporkan pelaksanaan tugas bidang hubungan media dan SDKP sesuai pencapaian/target kinerja; dan melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **F. Kepala Bidang Statistik**

Kepala Bidang Statistik mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan operasional bidang statistik meliputi penyiapan perumusan kebijakan, penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan administrasi tugas pengumpulan data statistik sektoral, pengelolaan data statistik sektoral, dan penerangan kerjasama statistik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Statistik mempunyai fungsi penyiapan perumusan kebijakan di bidang statistik; penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang statistik; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan statistik; dan d. pelaksanaan administrasi bidang statistik; pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Uraian tugas Kepala Bidang Statistik adalah merencanakan operasional bidang statistik berdasarkan rencana strategis dinas dan ketentuan yang berlaku; membagi tugas kepada Kepala Seksi di bidang statistik berdasarkan rencana kerja untuk mengoptimalkan kinerja/pelaksanaan kegiatan; mengatur pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang statistik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan; melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di bidang statistik sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan bahan kerjasama antar lembaga untuk mengembangkan statistik sektoral kabupaten dan penyiapan bahan penetapan informasi statistik sektoral nasional di kabupaten sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan kegiatan teknis pengembangan jejaring statistik sektoral kabupaten sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan pengumpulan, pengolahan, evaluasi dan pelaporan statistik sektoral sesuai hasil pencapaian target kinerja dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan pengintegrasian pengolahan data, kerja sama dan rujukan serta

diseminasi dan layanan data statistik sektoral sesuai ketentuan yang berlaku; mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang statistik berdasarkan capaian kinerja; menyelia pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang statistik sesuai ketentuan yang berlaku; melaporkan pelaksanaan tugas bidang statistik sesuai pencapaian target kinerja sebagai pertanggungjawaban kepada pimpinan; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **G. Kepala Bidang Persandian**

Kepala Bidang Persandian mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan operasional bidang persandian meliputi penyiapan perumusan kebijakan, penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan administrasi tugas tata kelola persandian, operasional pengamanan persandian, dan pengawasan serta evaluasi penyelenggaraan persandian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Persandian mempunyai fungsi penyiapan perumusan kebijakan di bidang persandian; penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang persandian; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan persandian; dan pelaksanaan administrasi bidang persandian; pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Uraian tugas Kepala Bidang Persandian adalah merencanakan operasional bidang persandian berdasarkan rencana strategis dinas dan ketentuan yang berlaku; membagi tugas kepada Kepala Seksi di bidang persandian berdasarkan rencana kerja; mengatur pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang persandian sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan; melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di bidang persandian sesuai hasil analisis data dan ketentuan yang berlaku; melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengamanan informasi pada unit pembantu pimpinan perangkat daerah lainnya; melaksanakan pembinaan dan koordinasi penyelenggaraan komunikasi dan sistem informasi sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan penyiapan pengendalian dan pelaksanaan norma,

standar, pedoman dan petunjuk operasional persandian sesuai ketentuan yang berlaku; melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang persandian sesuai ketentuan yang berlaku; mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang persandian berdasarkan capaian kinerja; menyelia pelaksanaan tugas Kepala Seksi di bidang persandian sesuai ketentuan yang berlaku; melaporkan pelaksanaan tugas bidang persandian sesuai pencapaian target kinerja; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

### **3.2. Kinerja Pelayanan**

Sebagai perangkat daerah baru di kabupaten Banggai, Dinas Komunikasi dan Informatika yang baru menginjak tahun kelima berupaya menunjukkan eksistensi dan perkembangan kinerja yang baik dalam meningkatkan layanan di bidang komunikasi dan informatika. Layanan komunikasi dan informatika sendiri merupakan upaya dalam mengelola, menyediakan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pencerahan dan penerangan bagi masyarakat, memberikan nilai-nilai pendidikan kepada masyarakat, memberdayakan dan meningkatkan kapasitas masyarakat, dan membangun semangat persatuan dan kesatuan dalam kerangka NKRI.

Adapun kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika yang telah dilakukan sejauh ini antara lain :

1. Peningkatan infrastruktur dasar dan sarana komunikasi dan informatika yang mendukung pelayanan informasi dan komunikasi publik melalui :
  - Pembangunan Multi Display Information (MDI) atau Videotron di area publik.
  - Penyediaan alat penguat sinyal seluler (Repeater) di Desa Tuntung Kecamatan Bunta dan Desa Kuntang Kecamatan Balantak Utara.
  - Penyediaan internet gratis (free-wifi) di area publik.
2. Peningkatan infrastruktur dasar dan sarana TIK yang mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui pengembangan jaringan interkoneksi perangkat daerah.
3. Pengembangan aplikasi informatika yang mendukung peningkatan kinerja ASN Kabupaten Banggai melalui pengembangan aplikasi absensi elektronik.

4. Layanan informasi pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui surat kabar, media sosial, media online, papan reklame (billboard), spanduk dan lain-lain.
5. Layanan informasi bagi masyarakat seperti Informasi Pencegahan dan Penanganan Stunting.
6. Pelayanan kerjasama kemitraan media/pers.
7. Fasilitasi Pembentukan dan Pemberdayaan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kecamatan dan organisasi radio lokal (ORARI dan RAPI).
8. Implementasi Program Satu Data Banggai.
9. Peningkatan keamanan data dan informasi elektronik pemerintah daerah melalui fasilitasi pembuatan tanda tangan elektronik (*e-signature*) pada aplikasi perangkat daerah lain.

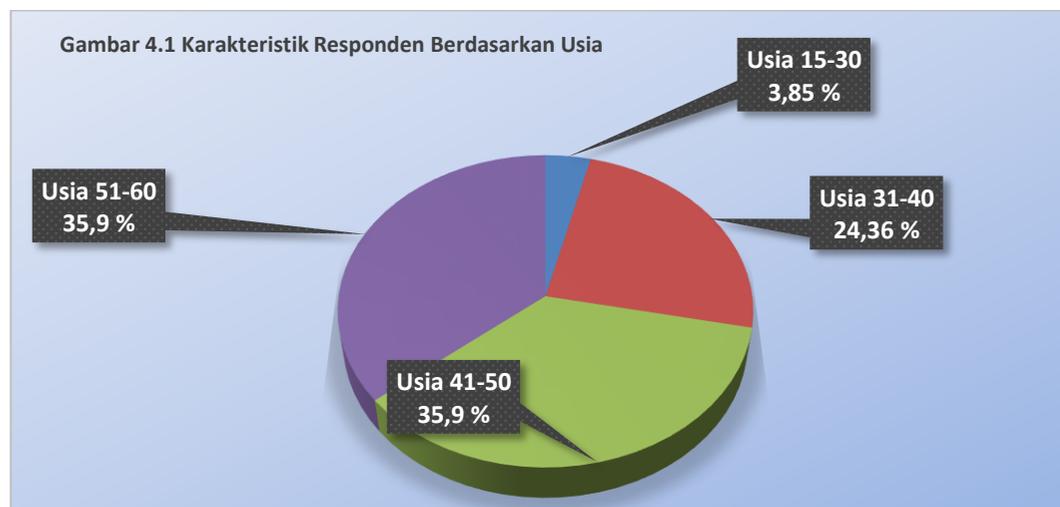
## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1. Karakteristik Responden**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 dilakukan selama 8 hari kerja oleh Tim Survei Dinas Komunikasi dan Informatika (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian). Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 sebanyak 83 Orang. Menurun jika dibanding Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 87 orang, tapi meningkat drastis dibanding jumlah responden yang berpartisipasi pada tahun 2020 yang hanya sebanyak 48 Orang. Berikut ini merupakan karakteristik responden sesuai data hasil survei yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

##### **4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



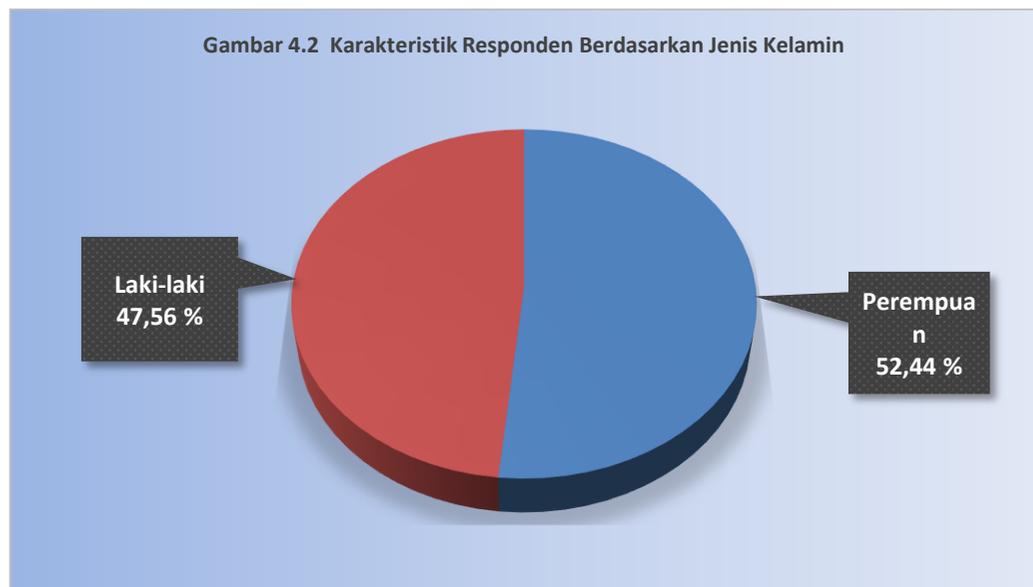
Seperti disajikan pada Gambar 4.1, Responden berdasarkan kelompok usia terdiri atas 3,85% atau sebanyak 3 responden berusia 15-30 tahun, 24,36% (19 responden) berusia 31-40 tahun, dan 35,9% sama banyaknya masing-masing untuk responden berusia 41-50 tahun dan responden berusia 51-60 tahun.

Sementara itu sebanyak 5 responden tidak diketahui usianya karena tidak mengisi kolom usia sesuai kuesioner yang diberikan.

Secara umum mayoritas pengguna/penerima manfaat layanan Kominfo berusia di atas 41 tahun dengan proporsi mencapai 71,79%.

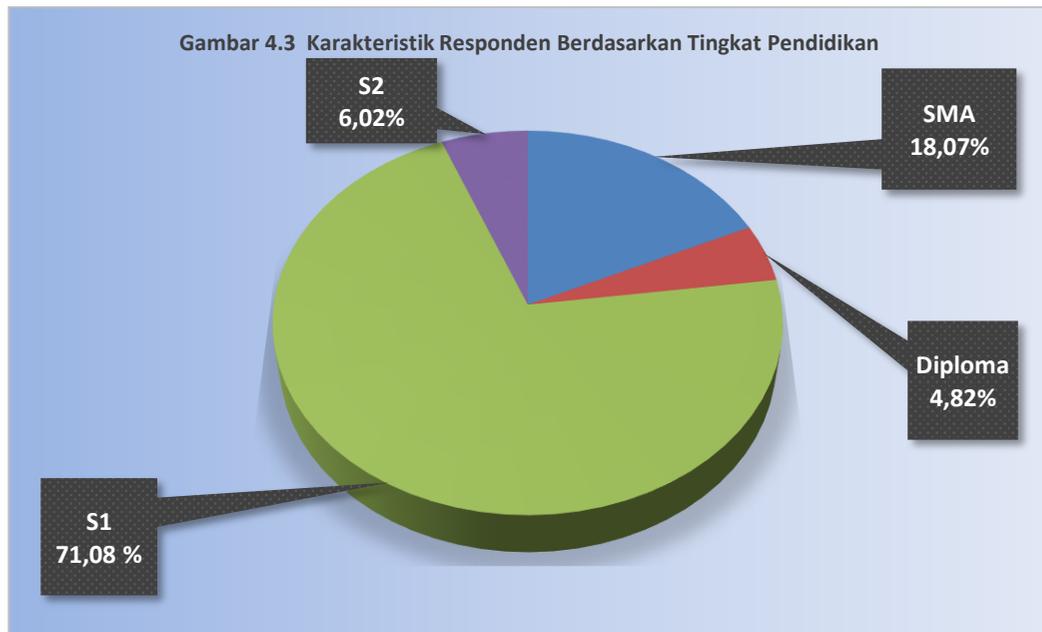
#### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sesuai data hasil survei pengguna / penerima manfaat layanan Kominfo responden berdasarkan jenis kelamin terdiri atas laki-laki sebanyak 39 responden dan perempuan sebanyak 43 responden. Sementara itu sebanyak 5 responden tidak diketahui usianya karena tidak mengisi kolom usia sesuai kuesioner yang diberikan. Persentase karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat kita lihat sebagaimana Gambar 4.2 berikut :



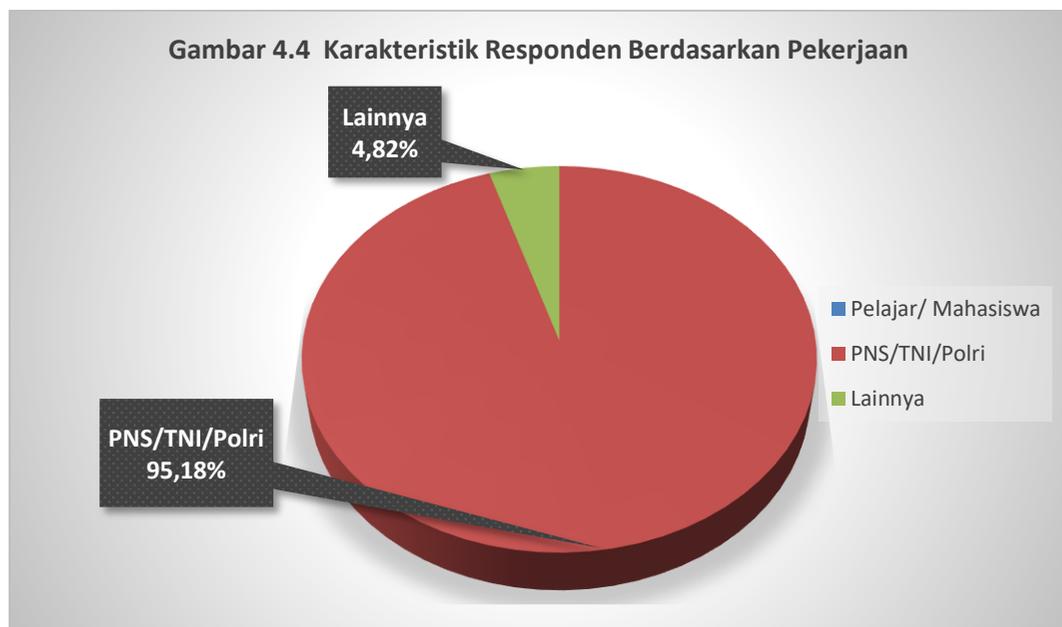
#### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data hasil survei, 71,08% responden pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai berpendidikan sarjana (S1), sebanyak 15 responden atau 18,07% responden lulusan SMA atau sederajat, 6,02% berpendidikan S2 dan 4,82% berpendidikan D1/D2/D3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana terlihat pada gambar 4.3 di bawah ini :



#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sesuai data hasil survei pengguna / penerima manfaat layanan Kominfo, sebanyak 95,18% responden merupakan PNS/TNI/POLRI dan sisanya sebanyak 4,82% pekerjaan lainnya. Secara rinci, persentase responden menurut perkerjaan dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini :



## 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 menghasilkan nilai per unsur pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai. Pada tabel 4.1 di bawah ini disajikan hasil analisa terhadap unsur pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

**Tabel 4.1**  
**Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan**

Unsur / Indikator Pelayanan	Sub Indikator (Pernyataan)	NRR Unsur Pelayanan	
<b>Sistem, mekanisme, prosedur</b>	1. Kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfo	3,19	3,19
<b>Persyaratan</b>	2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,16	3,16
	3. Kejelasan dan kepastian informasi dari pegawai yang melayani		3,13
<b>Waktu Pelayanan / Kompetensi Perilaku</b>	4. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,32	3,20
	5. Tanggung jawab pegawai dalam memberi pelayanan		3,93
	6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan		3,19
	7. Kecepatan pelayanan di dinas kominfo		3,12
	8. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan		3,16
<b>Biaya / tarif</b>	4 Tidak adanya pungutan biaya/tarif diluar ketentuan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kominfo	3,18	3,18
<b>Produk / hasil layanan</b>	5 Ketersediaan informasi yang jelas tentang produk spesifikasi / jenis pelayanan	3,14	3,14
	6 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima		3,13
<b>Penanganan pengaduan</b>	7 Kemudahan dalam mengakses layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang disediakan Dinas Kominfo	3,19	3,19
<b>Sarana / prasarana</b>	8 Kenyamanan di lingkungan Dinas Kominfo	3,22	3,19
	9 Keamanan pelayanan di Dinas Kominfo		3,24
<b>Nilai rata-rata IKM</b>		<b>79,95</b>	

Dari 7 (tujuh) unsur pelayanan yang disurvei memiliki rata-rata 3,20. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Layanan yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Rumus Penilaian Indeks Layanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

**Tabel 4.3**  
**Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan**

Unsur / Indikator Pelayanan	IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,19	79,72	B	BAIK
Persyaratan	3,16	78,89	B	BAIK
Waktu Pelayanan / Kompetensi Perilaku	3,32	83,00	B	SANGAT BAIK
Biaya / Tarif	3,18	79,44	B	BAIK
Produk / Hasil Layanan	3,14	78,47	B	BAIK
Penanganan Pengaduan	3,19	79,72	B	BAIK
Sarana / Prasarana	3,22	80,42	B	BAIK
<b>Nilai Rata-rata IKM</b>	<b>3,20</b>	<b>79,95</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Berdasarkan data dalam Tabel 4.3 maka nilai rata-rata Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh sebesar 3,20. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang =  $3,20 \times 25 = 79,95$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika didasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai. IKM digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika. IKM terhadap Layanan Komunikasi dan Informatika merupakan indikator kinerja utama (IKU) Dinas Komunikasi dan Informatika yang digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 diperoleh simpulan bahwa :

1. Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 adalah sebesar **3,20** atau **79,95**. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika termasuk kategori B sehingga kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai untuk tahun 2021 dapat dikatakan **Baik**.
2. Nilai konversi IKM tahun 2021 belum sesuai target Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2021 sebagaimana ditargetkan dengan nilai IKM 86,93. Hal ini menunjukkan perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai di tahun mendatang
3. Dari tujuh unsur atau indikator pelayanan yang dinilai melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021, enam di antaranya termasuk dalam kategori baik yakni Prosedur/Sistem/Mekanisme, Persyaratan, Biaya/Tarif Waktu, Produk/Hasil Layanan, Penanganan Pengaduan dan Sarana/Prasarana. Sedangkan satu indikator lainnya masuk dalam kategori sangat baik adalah Pelayanan/ Kompetensi/ Perilaku.

4. Unsur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu Pelayanan/ Kompetensi/ Perilaku dengan nilai 83. Hal ini menunjukkan bahwa setiap responden merasa puas dengan pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### 4.2. Rekomendasi

Sesuai analisis data dan hasil penilaian IKM terhadap layanan komunikasi dan informatika tahun 2021, pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai dapat dikategorikan **BAIK**, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena masih ada sub indikator yang indeksinya menunjukkan kinerjanya masih kurang. Dalam rangka peningkatan:

1. Perlunya komitmen dan upaya yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kinerja birokrasi Dinas Kominfo antara lain dengan meningkatkan kapasitas sumber daya pegawai secara intensif dan berkelanjutan, optimalisasi koordinasi, komunikasi dan partisipasi aktif seluruh jajaran organisasi sehingga pelaksanaan kegiatan akan lebih efektif dan efisien.
2. Perlu dilakukan penajaman skala prioritas sasaran berdasarkan Rencana Strategis dan sumber daya yang dimiliki untuk mendukung kegiatan yang akan dilaksanakan di tahun mendatang.
3. Tetap berpedoman pada mekanisme dan SOP pelaksanaan kegiatan maupun ketentuan-ketentuan yang berlaku.
4. Perlunya monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan kegiatan.

Tantangan pembangunan di bidang komunikasi dan informatika ke depan masih memerlukan upaya dan kerja keras Dinas Kominfo. Apalagi Dinas Kominfo ditargetkan untuk dapat merancang dan mewujudkan pengembangan konsep Kota Cerdas (*Smart City*) dan Implementasi Satu Data di Kabupaten Banggai. Oleh karena itu, perlu dilakukan perencanaan kegiatan inovasi baru yang dapat ikut meningkatkan SDM aparatur Dinas Kominfo baik melalui diklat formal maupun pelatihan-pelatihan di bidang kominfo yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja Dinas Kominfo dalam mewujudkan prioritas pembangunan infrastruktur TIK di Kabupaten Banggai.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut di atas, kiranya diharapkan apa yang menjadi target sasaran kinerja dapat tercapai untuk tahun berikutnya, dan akan berdampak pada peningkatan kinerja Dinas Kominfo. Akhirnya kami berharap agar komitmen di atas dapat mewujudkan upaya peningkatan kinerja Dinas Kominfo pada tahun mendatang. Amin

# LAMPIRAN

# LAMPIRAN

**KUESIONER  
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANGGAI TAHUN 2021**

Bapak / Ibu / Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan pertisipasinya, disampaikan terima kasih.

Luwuk,      Oktober 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Banggai

**HASANUDDIN IDRIS, SH, M.Kom**

NIP. 19620912 199603 1 002

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN BANGGAI**

**SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANGGAI TAHUN 2021**

BIDANG : Layanan Komunikasi dan Informatika  
 UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika  
 ALAMAT : Jl. Urip Sumoharjo No, 15 Luwuk  
 TELEPON/FAX : -

( Luwuk, Oktober 2021 )

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika.
2. Nilai yang diberikan kepada masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

**\*) Lingkari kode angka yang sesuai jawaban responden/masyarakat**

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis kelamin*)	1. Laki-Laki                      2. Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir*)	1. SD ke bawah                      4. D1 - D2 - D3 - D4 2. SLTP                                      5. S-1 3. SLTA                                      6. S-2 ke atas	<input type="text"/>
Pekerjaan Utama*)	1. PNS / TNI / Polri                      4. Pelajar/mahasiswa 2. Pegawai Swasta                      5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan	<input type="text"/>

II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP / Data Lain	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

\*) Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan Dinas Kominfo	P*)
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Dinas Kominfo.	P*)
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian informasi dari pegawai yang melayani	P*)
	a. Tidak jelas	1
	b. Kurang jelas	2
	c. Jelas	3
	d. Sangat jelas	4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di Dinas Kominfo	P*)
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang pungutan biaya / tarif di luar ketentuan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kominfo	P*)
	a. Ada pungutan biaya	1
	b. Kadang kadang ada pungutan biaya	2
	c. Pernah sekali di kenakan pungutan biaya	3
	d. Tidak pernah dikenakan biaya (gratis)	4
6	Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan informasi yang jelas tentang produk spesifikasi / jenis pelayanan	P*)
	a. Tidak jelas	1
	b. Kurang jelas	2
	c. Jelas	3
	d. Sangat jelas	4
7	Bagaimana pendapat saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima	P*)
	a. Selalu tidak sesuai	1
	b. Kadang kadang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

8	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	P*)
	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Mampu	3
	d. Sangat mampu	4
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan	P*)
	a. Tidak disiplin	1
	b. Kurang disiplin	2
	c. Disiplin	3
	d. Sangat disiplin	4
10	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan	P*)
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
11	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan	P*)
	a. Tidak bertanggung jawab	1
	b. Kurang bertanggung jawab	2
	c. Bertanggung jawab	3
	d. Sangat bertanggung jawab	4
12	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mengakses layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang disediakan Dinas Kominfo	P*)
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
13	Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan Dinas Kominfo	P*)
	a. Tidak nyaman	1
	b. Kurang nyaman	2
	c. Nyaman	3
	d. Sangat nyaman	4
14	Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di Dinas Kominfo	P*)
	a. Tidak aman	1
	b. Kurang aman	2
	c. Aman	3
	d. Sangat aman	4